

ABSTRACT

Information Technology (IT) grows very rapidly and affects every aspect of business life to support competition with other companies that have the same field. PT. Matahari Putra Prima has implemented a computerized system as one of its business strategy in achieving the company's business objectives. With the implementation of IT in the company, the role of Service Desk is indispensable in providing services to users. This study aims to identify and analyze the implementation of IT Service Desk of PT. Matahari Putra Prima to the users. This research is expected to increase and improve the quality of IT Service Desk PT. Matahari Putra Prima based on the IT Service Management (ITSM).

Keywords: *analysis, service desk, ITSM, quality.*

ABSTRAK

Information Technology (IT) telah berkembang sangat pesat dan berpengaruh pada setiap aspek kehidupan bisnis untuk dapat mampu bersaing dengan perusahaan yang memiliki bidang sama. PT. Matahari Putra Prima telah menerapkan sistem komputerisasi sebagai salah satu strategi bisnisnya dalam pencapaian business objectives perusahaan. Dengan diterapkannya IT pada perusahaan, peran Service Desk sangat diperlukan dalam memberikan suatu layanan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan IT Service Desk PT. Matahari Putra Prima kepada penggunanya. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan serta memperbaiki kualitas IT Service Desk PT. Matahari Putra Prima berdasarkan IT Service Management (ITSM).

Kata kunci: *analisis, service desk, ITSM, kualitas*